



## COMUNICATO STAMPA

### **OAM: I MEDIATORI CREDITIZI DEVONO COMUNICARE ALLA CLIENTELA L'IMPOSSIBILITÀ DI RICORRERE ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO IN CASO DI CONTROVERSIE**

I Mediatori creditizi devono comunicare con chiarezza alla clientela che, qualora dovessero sorgere controversie nell'ambito del rapporto contrattuale instaurato, non potrà ricorrere all'Arbitro bancario e finanziario.

Lo sottolinea l'OAM, Organismo Agenti e Mediatori, in una comunicazione al mercato, alla luce di alcuni comportamenti difformi riscontrati nell'ambito dell'attività di vigilanza. In particolare, è emerso che taluni Mediatori creditizi prospettano al cliente – nei fogli informativi o nella sezione reclami del proprio sito *Internet* – la possibilità, nel caso di mancato o insoddisfacente riscontro al reclamo presentato, di ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario per risolvere la controversia emersa nel rapporto con il Mediatore.

L'OAM ricorda che, in base alla normativa vigente, tra i soggetti che aderiscono a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari non rientrano i Mediatori creditizi e gli Agenti in attività finanziaria. Queste categorie devono dunque prospettare, in maniera trasparente ed immediata, nella documentazione precontrattuale e sul proprio sito *Internet* nell'area reclami, che il cliente non può ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario per risolvere controversie sorte con l'intermediario del credito.

Resta comunque, per i Mediatori, l'obbligo di mettere a disposizione della clientela o di trasmettere in formato elettronico la Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario, redatta in conformità del modello pubblicato sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

L'OAM vigilerà sulla corretta applicazione della normativa vigente e interesserà la Banca d'Italia per eventuali profili di competenza.

Roma, 4 novembre 2020